LA SUSCRITA SUBDIRECTORA DE GESTIÓN CONTRACTUAL DEL MINISTERIO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LAS COMUNICACIONES

HACE CONSTAR:

De conformidad con lo establecido en el artículo 39 y siguientes de la Ley 1978 de 2019, y en atención al requerimiento presentado, una vez efectuada la correspondiente consulta al archivo de la entidad, en el cual se encuentran dispuestos los documentos transferidos al Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones por parte de la extinta Autoridad Nacional de Televisión —ANTV—, se verificó la existencia de los contratos que se señalarán a continuación, suscritos entre la **AUTORIDAD NACIONAL DE TELEVISIÓN** y la señora **NILSA GRETTEL AREVALO ALDANA**, identificada con cédula de ciudadanía No. 50.860.899:

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N° 180 DE 2017

OBJETO: "Prestación de servicios profesionales para brindar la atención a usuarios y televidentes, revisión y proyección en segunda instancia de los tramites de PQRSD"

Fecha de Suscripción:	10 de marzo de 2017
Fecha de Inicio:	14 de marzo de 2017
Fecha de Terminación	13 de junio de 2017
Valor del Contrato:	$ 13.500.000
Estado del Contrato:	Terminado

Obligaciones específicas del contratista:

1. Brindar la atención a usuarios y televidentes.
2. Utilizar y mantener actualizado el sistema de gestión documental y las herramientas informáticas que le suministre la entidad para el cumplimiento de las funciones.
3. Asistir a las capacitaciones a las que sea convocado, en relación con el objeto del contrato.
4. Proyectar todas las PQRS que le sean asignadas por el supervisor o el personal delegado, dentro de los términos de ley establecido para cada tipo de trámite.
5. Revisar el expediente y proyectar las inconformidades a las respuestas.
6. Gestionar el trámite a que haya lugar de acuerdo con lo solicitado por el ciudadano.
7. Prestar apoyo al área en temas administrativos, contractuales y de gestión en el grupo.
8. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas en los términos que indique el supervisor.
9. Apoyar desde el grupo de atención a usuarios y televidentes en las diferentes actividades relacionadas con las descritas en la resolución 1219 de 2013 ANTV.
10. Cumplir con las actividades relacionadas de atención al usuario en las instalaciones de la entidad bajo los lineamientos establecidos para el servicio del usuario.
11. Conocer y aplicar lo establecido en los procedimientos documentales (manuales,

instructivos, metodologías guías), al igual que conocer y diligenciar los formatos oficializados por la entidad para el cumplimiento del objeto contractual y como garantía para la ANTV de la eficaz planificación, operación y control de los procesos del sistema de gestión integrado.

12. Recibir al inicio del contrato y entregar al finalizar del mismo al supervisor los elementos devolutivos asignados para el cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N° 265 DE 2017

OBJETO: "Prestación de servicios profesionales para brindar la atención a usuarios y televidentes, proyección, en los tramites de PQRSD, apoyar en temas administrativos y de gestión relacionados con la atención a usuarios"

Fecha de Suscripción:	16 de junio de 2017
Fecha de Inicio:	20 de junio de 2017
Fecha de Terminación inicial:	29 de diciembre de 2017
Adición y prórroga:	08 de noviembre de 2017
Fecha de terminación final:	15 de enero de 2018
Valor del Contrato:	$ 34.050.000
Estado del Contrato:	Terminado

Obligaciones específicas del contratista:

1. Brindar la atención a usuarios y televidentes.
2. Utilizar y mantener actualizado el sistema de gestión documental y las herramientas informáticas que le suministre la entidad para el cumplimiento de las funciones.
3. Asistir a las capacitaciones a las que sea convocado, en relación con el objeto del contrato.
4. Proyectar todas las PQRS que le sean asignadas por el supervisor o el personal delegado, dentro de los términos de ley establecido para cada tipo de trámite.
5. Revisar el expediente y proyectar las inconformidades a las respuestas.
6. Gestionar el trámite a que haya lugar de acuerdo con lo solicitado por el ciudadano.
7. Prestar apoyo al área en temas administrativos, contractuales y de gestión en el grupo.
8. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas en los términos y tiempos que indique el supervisor.
9. Apoyar desde el grupo de atención a usuarios y televidentes en las diferentes actividades relacionadas con las descritas en la resolución 1219 de 2013 ANTV.
10. Cumplir con las actividades relacionadas de atención al usuario en las instalaciones de la entidad bajo los lineamientos establecidos para el servicio del usuario.
11. Conocer y aplicar lo establecido en los procedimientos documentales (manuales, instructivos, metodologías guías), al igual que conocer y diligenciar los formatos oficializados por la entidad para el cumplimiento del objeto contractual y como garantía para la ANTV de la eficaz planificación, operación y control en los procesos del sistema de gestión integrado.

12. Recibir al inicio del contrato y entregar al finalizar del mismo al supervisor los elementos devolutivos asignados para el cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N° 152 DE 2018

OBJETO: Prestación de servicios profesionales para brindar atención a usuarios y televidentes por los diferentes canales

Fecha de Suscripción:	21 de enero de 2018
Fecha de Inicio:	24 de enero de 2018
Fecha de Terminación inicial:	23 de agosto de 2018
Prórroga No. 1:	Hasta el 08 de diciembre de 2018
Suspensión del contrato:	27 de agosto de 2018 al 27 de septiembre de 2018
Reinicio:	28 de septiembre de 2018.
Fecha de terminación final:	28 de diciembre de 2018.
Valor del Contrato:	$ 48.667.500
Estado del Contrato:	Terminado

Obligaciones específicas del contratista:

1. Brindar la atención a usuarios y televidentes en los canales presenciales, telefónico, electrónico, físico, chat en línea y redes sociales cuando se requiera.
2. Realizar la atención en el canal presencial y solicitar diligenciamiento de la encuesta de satisfacción al usuario.
3. Mantener actualizado el sistema de gestión documental cerrando el trámite con el radicado de salida.
4. Entregar a la persona designada por gestión documental PQRSD debidamente organizadas para obtener el radicado de salida y terminación del trámite.
5. Asistir a las capacitaciones a las que sea convocado por el supervisor.
6. Proyectar las PQRSD que le sean asignadas por el supervisor o el personal delegado, dentro de los términos de ley establecido para cada tipo de trámite.
7. Revisar el expediente y dar respuesta según las inconformidades de los usuarios en el canal telefónico.
8. Gestionar el trámite a que haya lugar de acuerdo con lo solicitado por el ciudadano.
9. Entregar informe mensual donde se evidencie que el radicado de salida se encuentre dentro de los términos de ley según la PQRSD asignada.
10. Preparar y presentar informes sobre las actividades desarrolladas en los términos y tiempos que indique el supervisor.
11. Apoyar en las diferentes actividades relacionadas con las descritas en la Resolución 1219 de 2013 ANTV que correspondan al grupo de atención a usuarios y televidentes o que le sean asignadas por el supervisor.
12. Conocer y aplicar lo establecido en los procedimientos documentales (manuales, instructivos, metodologías guías), al igual que conocer y diligenciar los formatos oficializados por la entidad para el cumplimiento del objeto contractual y como garantía para

la ANTV de la eficaz planificación, operación y control en los procesos del sistema de gestión integrado.
13. Recibir al inicio del contrato y entregar al finalizar del mismo al supervisor los elementos devolutivos asignados para el cumplimiento del objeto y las obligaciones del contrato.

CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PROFESIONALES N° 043 DE 2019

OBJETO: Prestación de servicios profesionales para realizar las actividades del Sistema Integrado de Gestión de Calidad, la etapa pre y pos contractual, atender y verificar las PQRSD

Fecha de Suscripción:	09 de enero de 2019
Fecha de Inicio:	14 de enero de 2019
Cesión del contrato:	A partir del 02 de abril de 2019
Fecha de Terminación	13 de julio de 2019
Valor del Contrato:	$ 33.000.000
Estado del Contrato:	Terminado

Obligaciones específicas del contratista:

1. Gestionar las viabilidades del grupo de atención a usuarios según indicaciones del supervisor.
2. Gestionar los certificados de disponibilidad presupuestal del grupo de atención a usuarios según indicaciones del supervisor.
3. Realizar el apoyo a la supervisión de los contratos del grupo de atención a usuarios y televidentes.
4. Realizar condiciones de contratación de personas natural que se requiera dentro del grupo de atención a usuarios.
5. Realizar las modificaciones al plan de adquisiciones según indicaciones del supervisor y dentro de los términos establecidos por la coordinación legal.
6. Preparar y presentar los informes sobre las actividades desarrolladas en los términos y tiempos que indique el supervisor.
7. Elaborar los informes solicitados por las áreas planeación, control interno y los demás que sean requeridos por el supervisor.
8. Realizar hoja de vida de indicadores dentro de los términos para presentarlo.
9. Realizar informe cuando se requiera por el supervisor, de las PQRSD que ingresaron a la ANTV y contestaron dentro o fuera de los términos de ley en el grupo de atención a usuarios.
10. Crear, modificar o ajustar los procedimientos y/o formatos cuando se requiera según la necesidad del grupo de atención a usuarios.
11. Gestionar el protocolo de atención a usuarios y la matriz de caracterización para su aprobación.
12. Dar respuesta a todas las PQRSD que le sean asignadas por el supervisor, dentro de los términos de ley establecidos para cada tipo de trámite.

13. Conocer y aplicar lo establecido en los procedimientos documentales (manuales, instructivos, metodologías, guías), al igual que conocer y diligenciar los formatos oficializados por la entidad para el cumplimiento del objeto contractual y como garantía para la ANTV de la eficaz planificación, operación y control de los procesos del sistema de gestión integrado.

Los servicios prestados no generarán ningún vínculo o relación laboral con el Ministerio y/o Fondo Único de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

La presente se expide en Bogotá D.C., a los diecinueve (19) días del mes de marzo de 2026, a solicitud del interesado.

(Firmado digitalmente)
XIMENA SIMBAQUEVA RAMOS
Subdirectora de Gestión Contractual

Elaboró: Sebastián Guzmán Serna
Revisó: Johanna Paola Rodríguez Barrera

REGISTRO DE FIRMAS ELECTRONICAS

1-CERTIFICACION NILSA GRETTEL AREVALO ALDANA

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260324-173413-9f7536-05384610

Estado: Finalizado

Creación: 2026-03-24 17:34:13

Finalización: 2026-03-25 08:47:48

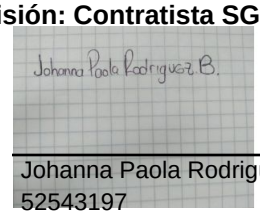
Escanee el código para verificación

Firma: Subdirectora de Gestión Contractual



Jeimmy Ximena Simbaqueva Ramos
1022376954
jsimbaqueva@mintic.gov.co
Subdirectora de Gestión Contractual
Subdirección de Gestión Contractual

Revisión: Contratista SGC



Johanna Paola Rodriguez Barrera
52543197
jrodriguezb@mintic.gov.co
Contratista
FUNTIC/MINTIC

Elaboración: Abogado Contratista SGC



Sebastián Guzmán Serna
1014293474
sguzmans@mintic.gov.co
Abogado Contratista
Subdirección de Gestión Contractual

REPORTE DE TRAZABILIDAD

1-CERTIFICACION NILSA GRETTEL AREVALO ALDANA

Ministerio de Tecnología de la Información y las Comunicaciones
gestionado por: azsign.com.co

Id Acuerdo: 20260324-173413-9f7536-05384610

Creación: 2026-03-24 17:34:13

Estado: Finalizado

Finalización: 2026-03-25 08:47:48

Escanee el código para verificación

TRAMITE	PARTICIPANTE	ESTADO	ENVIO, LECTURA Y RESPUESTA
Elaboración	Sebastián Guzmán Serna sguzmans@mintic.gov.co Abogado Contratista Subdirección de Gestión Contractual	Aprobado	Env.: 2026-03-24 17:34:14 Lec.: 2026-03-24 17:43:53 Res.: 2026-03-24 17:44:02 IP Res.: 186.147.193.121 Canal: Email
Revisión	Johanna Paola Rodriguez Barrera jrodriguezb@mintic.gov.co Contratista FUNTIC/MINTIC	Aprobado	Env.: 2026-03-24 17:44:02 Lec.: 2026-03-24 18:05:24 Res.: 2026-03-24 18:05:31 IP Res.: 191.156.52.205 Canal: Email
Firma	Jeimmy Ximena Simbaqueva Ramos jsimbaqueva@mintic.gov.co Subdirectora de Gestión Contractual Subdirección de Gestión Contractual	Aprobado	Env.: 2026-03-24 18:05:31 Lec.: 2026-03-25 08:47:00 Res.: 2026-03-25 08:47:48 IP Res.: 190.145.189.98 Canal: AZSign